

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Національний авіаційний університет**  
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій  
Кафедра історії та документознавства

УЗГОДЖЕНО  
В.о. декана ФЛСК

Наталія МЕЛЬНИК

«17» 09 \_\_\_\_\_ 2024 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ  
Проректор з навчальної роботи

Анатолій ПОЛУХІН

«17» 09 \_\_\_\_\_ 2024 р.



Система менеджменту якості

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**  
**«Бізнес-протокол та ділова комунікація»**

Освітньо-професійна програма: Документознавство та інформаційна діяльність  
Галузь знань 02 Культура і мистецтво  
Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредиті в ECTS)	Лекції	Практи. заняття	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР / К	КР / КПр	Форма сем. контролю
Денна:	5	120/4	34	17	-	69	-	-	диф.залік 5с

Індекс: РБ - 8 - 029-1/24 – 3.6



Система менеджменту якості.  
Робоча програма навчальної дисципліни  
«Бізнес-протокол та ділова комунікація»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 12.01.09-01-2024

стор. 2 з 14

Робочу програму навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Документознавство та інформаційна діяльність», навчальних та робочих навчальних планів № НБ-8-029-1/24, № РБ -8-029-1/24, підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» та відповідних нормативних документів.

Робочу навчальну програму розробили:  
доцент кафедри історії  
та документознавства

Людмила БОЖУК

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри з освітньо-професійної програми «Документознавство та інформаційна діяльність» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» – кафедри історії та документознавства, протокол № 8 від 29.08.2024 р.

Гарант освітньо-професійної програми  
«Документознавство та інформаційна діяльність»

Людмила БОЖУК

Завідувач кафедри

Ірина ТЮРМЕНКО

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, протокол № 7 від «10» 09 2024 р.

Голова НМРР

Анжеліка КОКАРЄВА

Рівень документа – 3б  
Плановий термін між ревізіями – 1 рік  
Контрольний примірник



## ЗМІСТ

сторінка

<b>Вступ</b> .....	4
<b>1. Пояснювальна записка</b> .....	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни .....	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна .....	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна .....	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки .....	5
<b>2. Програма навчальної дисципліни</b> .....	5
2.1. Зміст навчальної дисципліни .....	5
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до модуля .....	5
2.3. Тематичний план .....	8
<b>3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни</b> .....	9
3.1. Методи навчання .....	9
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна) .....	10
3.3. Інформаційні ресурси в інтернеті .....	10
<b>4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь</b> .....	11



## ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форм навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 р. № 249/од, та відповідних нормативних документів.

### 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

#### 1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

**Місце** навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця. Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль фахівця в галузі інформаційної аналітики та соціально-комунікаційних технологій.

**Метою** навчальної дисципліни у контексті спеціальності з урахуванням вимог стандарту вищої освіти полягає у вивчення закономірностей реалізації ділових комунікацій у цифровому суспільстві, підвищенні комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти, набуття необхідних теоретичних знань про комунікативні стратегії і тактики як засобів ефективної усної, письмової, електронної ділової комунікації у професійній сфері, оволодіння сучасними технологіями бізнес-протоколу та ділової комунікації, забезпечення розвитку комунікативної стратегії фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій, їх моделювання в умовах цифрового суспільства та віртуалізації життя.


**Завданнями** вивчення навчальної дисципліни є:

- засвоїти концептуально-теоретичні основи бізнес-протоколу та ділової комунікації;
- розкрити особливості мовленнєвої та невербальної ділової комунікації, її різновиди;
- виробити вміння у здобувачів вищої освіти використовувати принципи теорії та практики бізнес-протоколу та ділових комунікацій при аналізі комунікативних заходів та подій (прес-конференції, виставки, семінари, дії компанії, онлайн-заходи та ін.) і при плануванні власної діяльності;
- сформувати систему знань і навичок ділової комунікації у встановленні та розвитку конструктивних ділових зв'язків і партнерства між суб'єктами ділових відносин;
- сформувати лідерські й комунікативні та морально-етичні якості, прагнення до співтворчості та співпраці, засвоєння правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному товаристві;
- забезпечити розуміння теоретичних засад розроблення стратегії й тактики ділових комунікацій з метою успішного вирішення ділових конфліктів та додання комунікативних бар'єрів;
- сформувати практичні навички ділового спілкування й організації комунікативного процесу, здатності до творчого пошуку ефективних підходів оптимізації комунікативних процесів.

#### 1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.

Керувати документально-інформаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організувати референтну та офісну діяльність (ПРН 3); знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи (ПРН 6); кваліфіковано використовувати типове комп'ютерне та офісне обладнання (ПРН 10); оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення (ПРН 13); вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов (ПРН 14); використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва (ПРН 15); бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді (ПРН 17); Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань (ПРН 18); володіти методами організації зв'язків з громадськістю з використанням ПР-



	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 5 з 15	

технологій у сфері соціальних інформаційних комунікацій (ПРН 20).

### 1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути наступні компетентності:

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (ЗК 2);
- здатність знати та розуміти предметну область та професійну діяльність (ЗК 3);
- здатність працювати в команді (ЗК 9);
- здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності) (ЗК 11);
- здатність до ефективної комунікації, вільного володіння термінологією за фахом та представлення комплексної інформації як в усній, так і письмовій формах (ЗК 14);
- здатність до професійної комунікації із споживачами інформаційних та аналітичних продуктів і послуг (ЗК 15);
- здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань (ФК 3);
- здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації (ФК 6).

### 1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальна дисципліна «Бізнес-протокол та ділова комунікація» базується на знаннях таких дисциплін, як «Соціальні комунікації», «Менеджмент бібліотечних та архівних установ», «Вступ до фаху», «Ділова українська мова» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме «Комунікації в мережі «Інтернет», «Етика і психологія бізнес-комунікацій», «Організація зв'язків з громадськістю», «Практика референта-організатора ділової інформації».

## 2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.

### 2.1. Зміст навчальної дисципліни

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з одного навчального модуля №1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти», який є логічно завершеною, самостійною, цілісною частиною навчального плану, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

### 2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля

**Модуль № 1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти»**

#### Інтегровані вимоги модуля №1:

У результаті вивчення даної навчальної дисципліни студент повинен:

#### Знати:

- предмет, завдання і зміст дисципліни;
- співвідношення понять «бізнес-протокол», «комунікаційні стратегії», «ділова комунікація, «комунікативна компетентність»;
- чинники успішної та неуспішної ділової комунікації;
- теорію і методику формування ділових комунікацій у ситуаційному контексті бізнес-стратегії організації;
- теоретичні аспекти процесу формування та підтримки привабливого іміджу організації шляхом формування ефективних ділових комунікацій;
- форми і різновиди письмових і усних бізнес-комунікацій;
- фактори, що впливають на ефективність ділових комунікацій;



- особливості ділового етикету.

**Вміти:**

- використовувати здобуті знання у практичній діяльності;
- критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для організації ефективних ділових комунікацій;
- уміти працювати в колективі та команді;
- володіти методикою організації ефективних бізнес-комунікацій всередині колективу, з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті;
- дотримуватись правил ділового етикету у професійній діяльності;
- демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі з новими об'єктами, та в невизначених умовах.

**Тема 1. Теоретико-методологічні засади бізнес-протоколу та ділових комунікацій.** Об'єкт, предмет, завдання дисципліни. Поняття бізнес-протоколу та ділової комунікації. Ділова комунікація та процес її трансформації у сучасній діловій сфері. Системи ділових комунікацій. Форми і види ділових комунікацій. Структура, цілі, функції ділових комунікацій.

**Тема 2. Етика, етикет та протокол у діловому спілкуванні.** Ділова етика і її історичний розвиток. Культура ділових комунікацій. Діловий етикет. Етичні кодекси та їх значення. Діловий протокол при особливо важливих зустрічах. Техніки ефективного мовного спілкування. Національні особливості етикету у діловій комунікації.


**Тема 3. Ділове спілкування у бізнес-комунікаціях.** Комунікація як механізм взаємодії між людьми. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку ділових відносин ХХІ століття. Етичні засади сучасного бізнесу та менеджменту. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

**Тема 4. Ділові комунікації.** Поняття ділової комунікації та її функції. Інформаційно-комунікативна функція ділових комунікацій. Рівні ділової комунікації. Особливості ділової комунікації. Моделі ділової комунікації.

**Тема 5. Культура ділових документів.** Роль письмових документів у діловій комунікації. Ділове листування. Правила написання ділових листів. Візитна картка: сутність, зміст інформації карток, випадки використання. Читання як важлива навичка для ділового спілкування. Ділове спілкування в інтернеті. Мотиваційний лист.

**Тема 6. Індивідуально-діалогове та колективне ділове спілкування.** Індивідуально-діалогове спілкування. Ділова бесіда: сутність та поняття. Функції та види бесід. Технологія та техніка проведення ділової бесіди (підготовка до проведення ділової бесіди; встановлення контакту; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету під час бесід з клієнтами. Особливі види бесід: індивідуальні бесіди керівника з підлеглими, бесіда виховного характеру. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту). Специфіка ділових телефонних розмов. Колективне ділове спілкування. Організація і проведення ділових засідань та нарад. Народи: сутність та поняття. Види нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування. Підготовка і проведення комерційних переговорів. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Підготовка та проведення конференцій.

**Тема 7. Техніка публічного виступу.** Публічний виступ перед аудиторією: роль та значення у сфері ділових комунікацій. Види публічних виступів перед аудиторією. Підготовка до виступу перед аудиторією. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація. Техніка публічного виступу. Стиль, тип і манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів. Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість і грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу. Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний та неофіційний виступи. Бар'єри сприйняття і

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 7 з 15	

розуміння. Комунікативні бар'єри. Невихованість і грубість партнера. Подолання бар'єрів у спілкуванні.

**Тема 8. Презентація як різновид публічного мовлення.** Мистецтво презентації як засіб успішної доповіді у діловій комунікації. Сучасна презентація: поняття, види, основні характеристики. Структурні компоненти презентації: аналіз цільової аудиторії, розробка структури та тексту презентації. Вимоги до ефективної презентації. Культура сприйняття публічного виступу. Види запитань та етикет відповідей на них. Можливості сучасних систем онлайн-презентацій.


**Тема 9. Організація та проведення ділових прийомів та переговорів.** Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів: сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика. Неофіційні ділові прийоми: характеристика. Ділові переговори та їх завдання у бізнес-комунікаціях. Моделі переговорів. Гарвардська модель переговорів. Умови успішного ведення переговорів. Перешкоди у веденні переговорів. Психологічні аспекти ведення переговорів. Проблеми ефективності спілкування. «Примусова» дипломатія. Сутність поняття «суперечка» та її роль у діловому спілкуванні. Етичні норми ведення суперечки. Способи ведення суперечки.

**Тема 10. Імідж ділової людини.** Імідж: сутність і поняття, пріоритетні якості. Основні компоненти іміджу ділової людини: самооцінка особистості; моральні цінності особистості; етика ділового спілкування; діловий етикет і протокол; тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії і т. д.); зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу; постава і хода). Зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу. Зовнішні чинники іміджу: зовнішній вигляд (одяг, аксесуари одягу, зачіска, макіяж); гарні манери (належні жести, пози, постава, хода; виразність міміки та вміння нею керувати); вміння використовувати простір для спілкування. Внутрішні (психологічні) чинники іміджу: мистецтво подібатися людям; вміння правильно спілкуватися; наявність необхідних для позитивного іміджу якостей особистості; вміння розуміти людей та впливати на них. Внутрішні (етичні) чинники іміджу: чесність; порядність; повага до підлеглих, партнерів; вірність даному слову; здатність ефективно взаємодіяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями тощо. Якості ділової людини, які впливають на формування іміджу.

**Тема 11. Управління часом.** Тайм-менеджмент як складова ефективної ділової комунікації. Час як ресурс і мета організації особистості. Відповідальність у саморозвитку особистості. Цілеспрямованість як чинник самоменеджменту особистості. Хронометраж часу та алгоритм інвентаризації й аналіз використання часу. Закони та основні принципи управління часом. Принципи планування: Пропорція Паретто (20/80), Правило Л. Зайверта (60/20/20), Метод пріоритетного планування ABC (15/20/65). Основні аспекти цілепокладання та формулювання цілей. Переваги організації часу. Індивідуальний фонд часу і його структура. Поняття часової перспективи. Внутрішні концепції часу. Прийоми виконання розкладу при простому плануванні.

**Тема 12. Соціально-психологічні основи ділової взаємодії.** Спілкування і взаємодія. Психічні типи людей. Психологічні механізми взаємодії ділових партнерів. Критерії об'єктивної оцінки партнера. Експектація. Емпатія. Сутність поняття «корпоративна культура». Типи корпоративної культури. Стилi керівництва. Різні стилі керівництва, їх характерні ознаки. Особливості тестування як методу оцінки партнера. Форми ділового спілкування. Презентація як засіб поширення ділової інформації. Нейтралізація недоліків, притаманні різним типам співрозмовників, під час ділових переговорів. Вплив індивідуально-психологічних особливостей на процес ефективного спілкування. Ситуативний контекст спілкування. Прогнозування й аналіз зворотного зв'язку комунікації.

**Тема 13. Робота груп і команд.** Група та команда: специфіка понять. Поняття групи та їх класифікація. Поняття команди: ознаки, види. Основні критерії та ознаки команди. Відмінності команди від робочої групи. Динаміка групи і перетворення її в команду. Формування команди в

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 8 з 15	

організації. Етапи формування команди. Стадії розвитку команди. Ефективність командної роботи. Ефективні комунікації в команді. Принципи командної взаємодії. Обов'язки, права і відповідальність членів команди.

**Тема 14. Моделі масової комунікації: реклама, пропаганда, паблік рилейшнз.** Особливості моделей масової комунікації. Поняття про прикладні комунікації. Ключові елементи масової комунікації: цільова аудиторія, канал комунікації, мета, комунікативні знання, контекст. Тенденції розвитку прикладних комунікацій. Семіотичні моделі реклами. Природа рекламних комунікацій. Моделі імідж-комунікації й пропаганди. Паблік рилейшнз як комунікативна дисципліна. Методи аналізу масової комунікації, критерії масової культури. Моделі комунікації в масовій культурі. Пропагандистські та іміджеві моделі комунікації.

**Тема 15. Міжнародний протокол та етикет.** Морально-етичні норми та регулятори поведінки у міжнародній діяльності. Дипломатичний протокол та церемоніал. Діловий протокол та етикет. Реалізація дипломатичного й ділового протоколу та етикету в міжнародному бізнесі. Протокольні аспекти проведення дипломатичних та ділових заходів. Етикет ділових зустрічей та переговорів. Культура підготовки та протокол проведення ділових зустрічей, переговорів. Традиції і протокол офіційного спілкування. Етикет ділового та дипломатичного листування.

**Тема 16. Особливості міжкультурної комунікації.** Сутність міжкультурної комунікації. Національна мова як компонент бізнес-культури. Вплив національно-культурних чинників на процес спілкування. Національні особливості ділового спілкування. Особливості ділової комунікації у різних країнах світу.

**Тема 17. Бар'єри ділової комунікації.** Причини неефективної ділової комунікації. Зміст бар'єрів ділової комунікації. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Психологічні бар'єри сприймання і розуміння. Бар'єри ділової комунікації та шляхи їх подолання. Поняття і причини маніпуляції у діловій комунікації. Методики маніпулювання у бізнес-комунікаціях. Правила мистецтва переконання у діловій комунікації.

### 2.3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>5 семестр</b>					
<b>Модуль №1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти»</b>					
1.1	Теоретико-методологічні засади бізнес-протоколу та ділової комунікації. Ділова комунікація та процес її трансформації у сучасній сфері бізнесу	6	2	-	4
1.2	Етика, етикет та протокол у діловому спілкуванні. Ділова етика і її історичний розвиток	7	2	2	3
1.3	Ділове спілкування у бізнес-комунікаціях. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку ділових відносин ХХІ ст.	7	2	2	3
1.4	Ділові комунікації. Поняття ділової комунікації та її функції. Інформаційно-	7	2	-	5





1	2	3	4	5	6
	комунікативна функція ділових комунікацій				
1.5	Культура ділових документів. Роль письмових документів у діловій комунікації. Ділове листування. Правила написання ділових листів	7	2	-	5
1.6	Індивідуально-діалогове та колективне ділове спілкування	7	2	2	3
1.7	Техніка публічного виступу. Публічний виступ перед аудиторією: роль та значення у сфері ділових комунікацій	6	2	-	4
1.8	Презентація як різновид публічного мовлення. Мистецтво презентації як засіб успішної доповіді у діловій комунікації	7	2	-	5
1.9	Організація та проведення ділових прийомів та переговорів. Гостьова етика та етикет	7	2	-	5
1.10	Імідж ділової людини. Імідж: сутність і поняття, пріоритетні якості. Основні компоненти іміджу ділової людини	7	2	2	3
1.11	Управління часом. Тайм-менеджмент як складова ефективної ділової комунікації. Час як ресурс і мета організації особистості	7	2	2	3
1.12	Соціально-психологічні основи ділової взаємодії. Спілкування і взаємодія. Психологічні механізми взаємодії ділових партнерів	7	2	2	3
1.13	Робота груп і команд. Група та команда: специфіка понять. Поняття групи та їх класифікація. Поняття команди: ознаки, види	6	2	-	4
1.14	Моделі масової комунікації: реклама, пропаганда, паблік рилейшнз. Особливості моделей масової комунікації	6	2	2	2
1.15	Міжнародний протокол та етикет. Морально-етичні норми та регулятори поведінки у міжнародній діяльності	7	2	-	5
1.16	Особливості міжкультурної комунікації. Сутність міжкультурної комунікації	7	2	2	3
1.17	Бар'єри ділової комунікації. Причини неефективної ділової комунікації	6	2	-	4
1.18	Модульна контрольна робота	6	-	1	5
<b>Усього за модулем №1</b>		<b>120</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>69</b>
<b>Усього за навчальною дисципліною</b>		<b>120</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>69</b>

### 3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:



– інформаційно-рецептивний (лекція, розповідь, робота з підручником, демонстрація, пояснення);

- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- індуктивний;
- дедуктивний;
- творчий метод;
- практичні методи (усні і письмові тренувальні вправи);
- пояснювально-ілюстративний метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, демонстрацій, роботі з навчальною літературою та джерелами, роботі в малих групах, в проведенні навчальних, наукових та професійно зорієнтованих семінарах-дискусіях, презентаціях.

### **3.2. Рекомендована література**

#### **Базова література**

3.2.1. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручн. Київ: Центр учбової літератури. 2019. 312 с.

3.2.2. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. /Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.

3.2.3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2018. 223 с.

3.2.4. Гриценко Г., Гриценко С. Етика ділового спілкування. Київ: ЦУЛ, 2019. 344 с.

3.2.5. Етика ділового спілкування: / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук та ін.: навч. посібн. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.

3.2.6. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посібн. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

3.2.7. Комунікації в органах державної влади: посібн. Київ: Український кризовий центр, 2016. 96 с. URL: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>.

3.2.8. Корпоративна культура: навч. посібн. / під заг. ред. Г.Л. Хапта. Київ: Центр учбової літератури. 2019. 403 с.

3.2.9. Прищак М., Лесько О. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібн. Вінниця: ВНТУ, 2019. 151 с. URL: <https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/Pryshchak-Lesko.pdf>.

3.2.10. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посібн. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.

3.2.11. Чмут Т. К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посібн: 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2019. 223 с.

3.2.12. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування: 2-е вид. Київ: Лібра, 2019. 416 с.

#### **Допоміжна література**

3.2.13. Борг Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Пер. з англ. Київ: Фабула. 2019. 304 с.

3.2.14. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. Київ: Алерта, 2021. 250 с.


3.2.15. Корпоративна культура. Діловий етикет: навч. метод. посіб. / Л.В. Польова. Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.

3.2.16. Пантелюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: ЦУЛ, 2020. 224 с.

3.2.17. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху; пер. з англ. Дмитра Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

### **3.3. Інформаційні ресурси в інтернеті**

3.3.1. Електронна бібліотека НАУ. URL: <http://www.lib.nau.edu.ua/elbook/>.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 11 з 15	

3.3.2. Інституційний репозитарій НАУ. URL: <http://er.nau.edu.ua>.

3.2.2. Навчально-методичний комплекс «Етика та психологія ділового спілкування». URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/39258>.

#### 4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл.4.1.

Таблиця 4.1

Вид навчальної роботи	Максимальна кількість балів
<b>Модуль №1</b>	
<b>5 семестр</b>	
Відповідь на практичних заняттях (10б×5)	50
Виконання завдань експрес-контролю під час практичних занять (10б×2)	20
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	<i>48 балів</i>
Виконання модульної контрольної роботи №1	30
<b>Усього за модулем №1</b>	<b>100</b>
<b>Усього за дисципліною</b>	<b>100</b>

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (Додаток 1).

**Залікова рейтингова оцінка** визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом семестру.

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Сума поточної модульної та контрольної рейтингових оцінок становить підсумкову модульну рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (Додаток 2).

4.5. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./E** тощо.

4.6. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома



Додаток 1

Відповідність оцінок у балах оцінкам за національною шкалою

(рекомендовані значення)

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
3	4	5	6	7	8	9	9-10	10-11	12-13	13-14	14-15	Відмінно
2,5	3	4	5	6	6-7	7-8	8	9	10-11	11-12	12-13	Добре
2	2,5	3	4	4-5	5	6	6-7	7-8	8-9	9-10	9-11	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
15-16	16-17	17-18	17-19	18-20	19-21	20-22	21-23	22-24	23-25	24-26	25-27	Відмінно
12-14	13-15	14-16	15-16	15-17	16-18	17-19	18-20	18-21	19-22	20-23	20-24	Добре
10-11	10-12	11-13	12-14	12-14	13-15	13-16	14-17	15-17	15-18	16-19	16-19	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
26-28	26-29	27-30	28-31	29-32	30-33	31-34	32-35	33-36	34-37	34-38	35-39	Відмінно
21-25	22-25	23-26	23-27	24-28	25-29	26-30	27-31	27-32	28-33	29-33	29-34	Добре
17-20	18-21	18-22	19-22	19-23	20-24	20-25	21-26	22-26	22-27	23-28	24-28	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
36-40	37-41	38-42	39-43	40-44	41-45	42-46	43-47	43-48	44-49	45-50	46-51	Відмінно
30-35	31-36	32-37	32-38	33-39	34-40	35-41	35-42	36-42	37-43	38-44	38-45	Добре
24-29	25-30	25-31	26-31	27-32	27-33	28-34	28-34	29-35	30-36	30-37	31-37	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	
47-52	48-53	49-54	50-55	51-56	51-57	52-58	53-59	54-60	55-61	56-62	57-63	Відмінно
39-46	40-47	41-48	41-49	42-50	43-50	44-51	44-52	45-53	46-54	47-55	47-56	Добре
31-38	32-39	32-40	33-40	34-41	34-42	35-43	36-43	36-44	37-45	37-46	38-46	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
58-64	59-65	60-66	60-67	61-68	62-69	63-70	64-71	65-72	66-73	67-74	68-75	Відмінно
48-57	49-58	50-59	50-59	51-60	52-61	53-62	53-63	54-64	55-65	56-66	56-67	Добре
38-47	39-48	40-49	40-49	41-50	41-51	42-52	43-52	43-53	44-54	44-55	45-55	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	





68-76	69-77	70-78	71-79	72-80	73-81	74-82	75-83	76-84	77-85	77-86	78-87	Відмінно
57-67	58-68	59-69	59-70	60-71	61-72	62-73	62-74	63-75	64-76	65-76	65-77	Добре
46-56	46-57	47-58	47-58	48-59	49-60	49-61	50-61	50-62	51-63	52-64	52-64	Задовільно

Додаток 2

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балах  
оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	<b>Відмінно</b> (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	<b>Дуже добре</b> (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	<b>Добре</b> (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	<b>Задовільно</b> (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	<b>Достатньо</b> (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	<b>Незадовільно</b> (з можливістю повторного складання)
1-34		F	<b>Незадовільно</b> (з обов'язковим повторним курсом)



(Ф 03.02 – 01)

#### АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

Ф 03.02 – 02)

#### АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

#### АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

#### АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

#### УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				



Система менеджменту якості.  
Робоча програма навчальної дисципліни  
«Бізнес-протокол та ділова комунікація»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 12.01.09-01-2024

стор. 15 з 15

Узгоджено



## ЗМІСТ

сторінка

<b>Вступ</b> .....	4
<b>1. Пояснювальна записка</b> .....	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни .....	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна .....	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна .....	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки .....	5
<b>2. Програма навчальної дисципліни</b> .....	5
2.1. Зміст навчальної дисципліни .....	5
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до модуля .....	5
2.3. Тематичний план .....	8
<b>3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни</b> .....	9
3.1. Методи навчання .....	9
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна) .....	10
3.3. Інформаційні ресурси в інтернеті .....	10
<b>4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь</b> .....	11





## ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форм навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 р. № 249/од, та відповідних нормативних документів.

### 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

#### 1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

**Місце** навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця. Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль фахівця в галузі інформаційної аналітики та соціально-комунікаційних технологій.


**Метою** навчальної дисципліни у контексті спеціальності з урахуванням вимог стандарту вищої освіти полягає у вивчення закономірностей реалізації ділових комунікацій у цифровому суспільстві, підвищенні комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти, набуття необхідних теоретичних знань про комунікативні стратегії і тактики як засобів ефективної усної, письмової, електронної ділової комунікації у професійній сфері, оволодіння сучасними технологіями бізнес-протоколу та ділової комунікації, забезпечення розвитку комунікативної стратегії фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій, їх моделювання в умовах цифрового суспільства та віртуалізації життя.

**Завданнями** вивчення навчальної дисципліни є:

- засвоїти концептуально-теоретичні основи бізнес-протоколу та ділової комунікації;
- розкрити особливості мовленнєвої та невербальної ділової комунікації, її різновиди;
- виробити вміння у здобувачів вищої освіти використовувати принципи теорії та практики бізнес-протоколу та ділових комунікацій при аналізі комунікативних заходів та подій (прес-конференції, виставки, семінари, дії компанії, онлайн-заходи та ін.) і при плануванні власної діяльності;
- сформувати систему знань і навичок ділової комунікації у встановленні та розвитку конструктивних ділових зв'язків і партнерства між суб'єктами ділових відносин;
- сформувати лідерські й комунікативні та морально-етичні якості, прагнення до співтворчості та співпраці, засвоєння правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному товаристві;
- забезпечити розуміння теоретичних засад розроблення стратегії й тактики ділових комунікацій з метою успішного вирішення ділових конфліктів та додання комунікативних бар'єрів;
- сформувати практичні навички ділового спілкування й організації комунікативного процесу, здатності до творчого пошуку ефективних підходів оптимізації комунікативних процесів.

#### 1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.

Керувати документально-інформаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організувати референтну та офісну діяльність (ПРН 3); знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи (ПРН 6); кваліфіковано використовувати типове комп'ютерне та офісне обладнання (ПРН 10); оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення (ПРН 13); вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов (ПРН 14); використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва (ПРН 15); бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді (ПРН 17); Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань (ПРН 18); володіти методами організації зв'язків з громадськістю з використанням ПР-

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 5 з 15	

технологій у сфері соціальних інформаційних комунікацій (ПРН 20).

### 1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути наступні компетентності:

- здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної, архівної справи та соціальних комунікацій або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов (ІК 1);
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (ЗК 2);
- здатність знати та розуміти предметну область та професійну діяльність (ЗК 3);
- здатність працювати в команді (ЗК 9);
- здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності) (ЗК 11);
- здатність до ефективної комунікації, вільного володіння термінологією за фахом та представлення комплексної інформації як в усній, так і письмовій формах (ЗК 14);
- здатність до професійної комунікації із споживачами інформаційних та аналітичних продуктів і послуг (ЗК 15);
- здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань (ФК 3);
- здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації (ФК 6).

### 1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальна дисципліна «Бізнес-протокол та ділова комунікація» базується на знаннях таких дисциплін, як «Соціальні комунікації», «Менеджмент бібліотечних та архівних установ», «Вступ до фаху», «Ділова українська мова» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме «Комунікації в мережі «Інтернет», «Етика і психологія бізнес-комунікацій», «Організація зв'язків з громадськістю», «Практика референта-організатора ділової інформації».

## 2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.

### 2.1. Зміст навчальної дисципліни

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з одного навчального модуля №1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти», який є логічно завершеною, самостійною, цілісною частиною навчального плану, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

### 2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля

**Модуль № 1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти»**

#### Інтегровані вимоги модуля №1:

У результаті вивчення даної навчальної дисципліни студент повинен:

#### Знати:

- предмет, завдання і зміст дисципліни;
- співвідношення понять «бізнес-протокол», «комунікаційні стратегії», «ділова комунікація, «комунікативна компетентність»;
- чинники успішної та неуспішної ділової комунікації;
- теорію і методику формування ділових комунікацій у ситуаційному контексті бізнес-стратегії організації;



- теоретичні аспекти процесу формування та підтримки привабливого іміджу організації шляхом формування ефективних ділових комунікацій;
- форми і різновиди письмових і усних бізнес-комунікацій;
- фактори, що впливають на ефективність ділових комунікацій;
- особливості ділового етикету.

#### **Вміти:**

- використовувати здобуті знання у практичній діяльності;
- критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для організації ефективних ділових комунікацій;
- уміти працювати в колективі та команді;
- володіти методикою організації ефективних бізнес-комунікацій всередині колективу, з представниками різних професійних груп та у міжнародному контексті;
- дотримуватись правил ділового етикету у професійній діяльності;
- демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі з новими об'єктами, та в невизначених умовах.

**Тема 1. Теоретико-методологічні засади бізнес-протоколу та ділових комунікацій.** Об'єкт, предмет, завдання дисципліни. Поняття бізнес-протоколу та ділової комунікації. Ділова комунікація та процес її трансформації у сучасній діловій сфері. Системи ділових комунікацій. Форми і види ділових комунікацій. Структура, цілі, функції ділових комунікацій.

**Тема 2. Етика, етикет та протокол у діловому спілкуванні.** Ділова етика і її історичний розвиток. Культура ділових комунікацій. Діловий етикет. Етичні кодекси та їх значення. Діловий протокол при особливо важливих зустрічах. Техніки ефективного мовного спілкування. Національні особливості етикету у діловій комунікації.

**Тема 3. Ділове спілкування у бізнес-комунікаціях.** Комунікація як механізм взаємодії між людьми. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку ділових відносин ХХІ століття. Етичні засади сучасного бізнесу та менеджменту. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

**Тема 4. Ділові комунікації.** Поняття ділової комунікації та її функції. Інформаційно-комунікативна функція ділових комунікацій. Рівні ділової комунікації. Особливості ділової комунікації. Моделі ділової комунікації.

**Тема 5. Культура ділових документів.** Роль письмових документів у діловій комунікації. Ділове листування. Правила написання ділових листів. Візитна картка: сутність, зміст інформації карток, випадки використання. Читання як важлива навичка для ділового спілкування. Ділове спілкування в інтернеті. Мотиваційний лист.

**Тема 6. Індивідуально-діалогове та колективне ділове спілкування.** Індивідуально-діалогове спілкування. Ділова бесіда: сутність та поняття. Функції та види бесід. Технологія та техніка проведення ділової бесіди (підготовка до проведення ділової бесіди; встановлення контакту; орієнтування в ситуації та людях; обговорення проблеми і прийняття рішення). Уміння слухати. Уміння говорити. Правила етикету під час бесід з клієнтами. Особливі види бесід: індивідуальні бесіди керівника з підлеглими, бесіда виховного характеру. Технологія закінчення бесіди (вихід із контакту). Специфіка ділових телефонних розмов. Колективне ділове спілкування. Організація і проведення ділових засідань та нарад. Народи: сутність та поняття. Види нарад. Підготовка і проведення засідань і нарад. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування. Підготовка і проведення комерційних переговорів. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Неформальні відносини в процесі переговорів. Підготовка та проведення конференцій.

**Тема 7. Техніка публічного виступу.** Публічний виступ перед аудиторією: роль та значення у сфері ділових комунікацій. Види публічних виступів перед аудиторією. Підготовка до виступу перед аудиторією. Вибір теми і врахування слухацької аудиторії. Виступ за попередньо складеним текстом або імпровізація. Техніка публічного виступу. Стиль, тип і



манери виступаючого. Правила початку виступу. Правила розгортання виступу і заволодіння увагою слухачів. Культура мови виступаючого. Ділова риторика. Дохідливість і грамотність мови. Наочність, її значення під час публічного виступу. Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Офіційний та неофіційний виступи. Бар'єри сприйняття і розуміння. Комунікативні бар'єри. Невихованість і грубість партнера. Подолання бар'єрів у спілкуванні.

**Тема 8. Презентація як різновид публічного мовлення.** Мистецтво презентації як засіб успішної доповіді у діловій комунікації. Сучасна презентація: поняття, види, основні характеристики. Структурні компоненти презентації: аналіз цільової аудиторії, розробка структури та тексту презентації. Вимоги до ефективної презентації. Культура сприйняття публічного виступу. Види запитань та етикет відповідей на них. Можливості сучасних систем онлайн-презентацій.

**Тема 9. Організація та проведення ділових прийомів та переговорів.** Гостьова етика та етикет. Види ділових прийомів: сутність та поняття. Офіційні та неофіційні ділові прийоми. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика. Неофіційні ділові прийоми: характеристика. Ділові переговори та їх завдання у бізнес-комунікаціях. Моделі переговорів. Гарвардська модель переговорів. Умови успішного ведення переговорів. Перешкоди у веденні переговорів. Психологічні аспекти ведення переговорів. Проблеми ефективності спілкування. «Примусова» дипломатія. Сутність поняття «суперечка» та її роль у діловому спілкуванні. Етичні норми ведення суперечки. Способи ведення суперечки.

**Тема 10. Імідж ділової людини.** Імідж: сутність і поняття, пріоритетні якості. Основні компоненти іміджу ділової людини: самооцінка особистості; моральні цінності особистості; етика ділового спілкування; діловий етикет і протокол; тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії і т. д.); зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу; постава і хода). Зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу. Зовнішні чинники іміджу: зовнішній вигляд (одяг, аксесуари одягу, зачіска, макіяж); гарні манери (належні жести, пози, постава, хода; виразність міміки та вміння нею керувати); вміння використовувати простір для спілкування. Внутрішні (психологічні) чинники іміджу: мистецтво подобатися людям; вміння правильно спілкуватися; наявність необхідних для позитивного іміджу якостей особистості; вміння розуміти людей та впливати на них. Внутрішні (етичні) чинники іміджу: чесність; порядність; повага до підлеглих, партнерів; вірність даному слову; здатність ефективно взаємодіяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями тощо. Якості ділової людини, які впливають на формування іміджу.

**Тема 11. Управління часом.** Тайм-менеджмент як складова ефективної ділової комунікації. Час як ресурс і мета організації особистості. Відповідальність у саморозвитку особистості. Цілеспрямованість як чинник самоменеджменту особистості. Хронометраж часу та алгоритм інвентаризації й аналіз використання часу. Закони та основні принципи управління часом. Принципи планування: Пропорція Паретто (20/80), Правило Л. Зайверта (60/20/20), Метод пріоритетного планування АВС (15/20/65). Основні аспекти цілепокладання та формулювання цілей. Переваги організації часу. Індивідуальний фонд часу і його структура. Поняття часової перспективи. Внутрішні концепції часу. Прийоми виконання розкладу при простому плануванні.

**Тема 12. Соціально-психологічні основи ділової взаємодії.** Спілкування і взаємодія. Психічні типи людей. Психологічні механізми взаємодії ділових партнерів. Критерії об'єктивної оцінки партнера. Експектація. Емпатія. Сутність поняття «корпоративна культура». Типи корпоративної культури. Стилi керівництва. Різні стилі керівництва, їх характерні ознаки. Особливості тестування як методу оцінки партнера. Форми ділового спілкування. Презентація як засіб поширення ділової інформації. Нейтралізація недоліків, притаманні різним типам співрозмовників, під час ділових переговорів. Вплив індивідуально-психологічних



	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Бізнес-протокол та ділова комунікація»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.09-01-2024
		стор. 8 з 15	

особливостей на процес ефективного спілкування. Ситуативний контекст спілкування. Прогнозування й аналіз зворотного зв'язку комунікації.

**Тема 13. Робота груп і команд.** Група та команда: специфіка понять. Поняття групи та їх класифікація. Поняття команди: ознаки, види. Основні критерії та ознаки команди. Відмінності команди від робочої групи. Динаміка групи і перетворення її в команду. Формування команди в організації. Етапи формування команди. Стадії розвитку команди. Ефективність командної роботи. Ефективні комунікації в команді. Принципи командної взаємодії. Обов'язки, права і відповідальність членів команди.

**Тема 14. Моделі масової комунікації: реклама, пропаганда, паблік рилейшнз.** Особливості моделей масової комунікації. Поняття про прикладні комунікації. Ключові елементи масової комунікації: цільова аудиторія, канал комунікації, мета, комунікативні знання, контекст. Тенденції розвитку прикладних комунікацій. Семіотичні моделі реклами. Природа рекламних комунікацій. Моделі імідж-комунікації й пропаганди. Паблік рилейшнз як комунікативна дисципліна. Методи аналізу масової комунікації, критерії масової культури. Моделі комунікації в масовій культурі. Пропагандистські та іміджеві моделі комунікації.

**Тема 15. Міжнародний протокол та етикет.** Морально-етичні норми та регулятори поведінки у міжнародній діяльності. Дипломатичний протокол та церемоніал. Діловий протокол та етикет. Реалізація дипломатичного й ділового протоколу та етикету в міжнародному бізнесі. Протокольні аспекти проведення дипломатичних та ділових заходів. Етикет ділових зустрічей та переговорів. Культура підготовки та протокол проведення ділових зустрічей, переговорів. Традиції і протокол офіційного спілкування. Етикет ділового та дипломатичного листування.

**Тема 16. Особливості міжкультурної комунікації.** Сутність міжкультурної комунікації. Національна мова як компонент бізнес-культури. Вплив національно-культурних чинників на процес спілкування. Національні особливості ділового спілкування. Особливості ділової комунікації у різних країнах світу.

**Тема 17. Бар'єри ділової комунікації.** Причини неефективної ділової комунікації. Зміст бар'єрів ділової комунікації. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри. Психологічні бар'єри сприймання і розуміння. Бар'єри ділової комунікації та шляхи їх подолання. Поняття і причини маніпуляції у діловій комунікації. Методики маніпулювання у бізнес-комунікаціях. Правила мистецтва переконання у діловій комунікації.

### 2.3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>5 семестр</b>					
<b>Модуль №1 «Бізнес-протокол та ділова комунікація: теоретичні основи та практичні аспекти»</b>					
1.1	Теоретико-методологічні засади бізнес-протоколу та ділової комунікації. Ділова комунікація та процес її трансформації у сучасній сфері бізнесу	6	2	-	4
1.2	Етика, етикет та протокол у діловому спілкуванні. Ділова етика і її історичний розвиток	7	2	2	3



1	2	3	4	5	6
1.3	Ділове спілкування у бізнес-комунікаціях. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку ділових відносин ХХІ ст.	7	2	2	3
1.4	Ділові комунікації. Поняття ділової комунікації та її функції. Інформаційно-комунікативна функція ділових комунікацій	7	2	-	5
1.5	Культура ділових документів. Роль письмових документів у діловій комунікації. Ділове листування. Правила написання ділових листів	7	2	-	5
1.6	Індивідуально-діалогове та колективне ділове спілкування	7	2	2	3
1.7	Техніка публічного виступу. Публічний виступ перед аудиторією: роль та значення у сфері ділових комунікацій	6	2	-	4
1.8	Презентація як різновид публічного мовлення. Мистецтво презентації як засіб успішної доповіді у діловій комунікації	7	2	-	5
1.9	Організація та проведення ділових прийомів та переговорів. Гостьова етика та етикет	7	2	-	5
1.10	Імідж ділової людини. Імідж: сутність і поняття, пріоритетні якості. Основні компоненти іміджу ділової людини	7	2	2	3
1.11	Управління часом. Тайм-менеджмент як складова ефективної ділової комунікації. Час як ресурс і мета організації особистості	7	2	2	3
1.12	Соціально-психологічні основи ділової взаємодії. Спілкування і взаємодія. Психологічні механізми взаємодії ділових партнерів	7	2	2	3
1.13	Робота груп і команд. Група та команда: специфіка понять. Поняття групи та їх класифікація. Поняття команди: ознаки, види	6	2	-	4
1.14	Моделі масової комунікації: реклама, пропаганда, паблік рилейшнз. Особливості моделей масової комунікації	6	2	2	2
1.15	Міжнародний протокол та етикет. Морально-етичні норми та регулятори поведінки у міжнародній діяльності	7	2	-	5
1.16	Особливості міжкультурної комунікації. Сутність міжкультурної комунікації	7	2	2	3
1.17	Бар'єри ділової комунікації. Причини неефективної ділової комунікації	6	2	-	4
1.18	Модульна контрольна робота	6	-	1	5
<b>Усього за модулем №1</b>		<b>120</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>69</b>



1	2	3	4	5	6
	<b>Усього за навчальною дисципліною</b>	<b>120</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>69</b>

### 3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

– інформаційно-рецептивний (лекція, розповідь, робота з підручником, демонстрація, пояснення);

- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- індуктивний;
- дедуктивний;
- творчий метод;
- практичні методи (усні і письмові тренувальні вправи);
- пояснювально-ілюстративний метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, демонстрацій, роботі з навчальною літературою та джерелами, роботі в малих групах, в проведенні навчальних, наукових та професійно зорієнтованих семінарах-дискусіях, презентаціях.

#### 3.2. Рекомендована література

##### Базова література

3.2.1. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручн. Київ: Центр учбової літератури. 2019. 312 с.

3.2.2. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: навч. посіб. /Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Київ: Видавництво Ліра-К, 2017. 304 с.

3.2.3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2018. 223 с.

3.2.4. Гриценко Г., Гриценко С. Етика ділового спілкування. Київ: ЦУЛ, 2019. 344 с.

3.2.5. Етика ділового спілкування: / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук та ін.: навч. посібн. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.

3.2.6. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посібн. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

3.2.7. Комунікації в органах державної влади: посібн. Київ: Український кризовий центр, 2016. 96 с. URL: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>.

3.2.8. Корпоративна культура: навч. посібн. / під заг. ред. Г.Л. Хаґста. Київ: Центр учбової літератури. 2019. 403 с.

3.2.9. Прищак М., Лесько О. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібн. Вінниця: ВНТУ, 2019. 151 с. URL: <https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/Pryshchak-Lesko.pdf>.

3.2.10. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посібн. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.

3.2.11. Чмут Т. К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : навч. посібн: 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2019. 223 с.

3.2.12. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування: 2-е вид. Київ: Лібра, 2019. 416 с.

##### Допоміжна література

3.2.13. Борґ Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Пер. з англ. Київ: Фабула. 2019. 304 с.

3.2.14. Кацавець Р. С. Ораторське мистецтво: підручник. Київ: Алерта, 2021. 250 с.

3.2.15. Корпоративна культура. Діловий етикет: навч. метод. посіб. / Л.В. Польова. Івано-Франківськ: Фоліант, 2016. 201 с.



3.2.16. Пантелюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ: ЦУЛ, 2020. 224 с.

3.2.17. Ферраці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху; пер. з англ. Дмитра Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.

### 3.3. Інформаційні ресурси в інтернеті

3.3.1. Електронна бібліотека НАУ. URL: <http://www.lib.nau.edu.ua/elbook/>.

3.3.2. Інституційний репозитарій НАУ. URL: <http://er.nau.edu.ua>.

3.2.2. Навчально-методичний комплекс «Етика та психологія ділового спілкування». URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/39258>.

## 4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл.4.1.

Таблиця 4.1

Вид навчальної роботи	Максимальна кількість балів
<b>Модуль №1</b>	
<b>5 семестр</b>	
Відповідь на практичних заняттях (10б×5)	50
Виконання завдань експрес-контролю під час практичних занять (10б×2)	20
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	<i>48 балів</i>
Виконання модульної контрольної роботи №1	30
<b>Усього за модулем №1</b>	<b>100</b>
<b>Усього за дисципліною</b>	<b>100</b>

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (Додаток 1).

**Залікова рейтингова оцінка** визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом семестру.

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Сума поточної модульної та контрольної рейтингових оцінок становить підсумкову модульну рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (Додаток 2).

4.5. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.6. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома





Додаток 1

Відповідність оцінок у балах оцінкам за національною шкалою

(рекомендовані значення)

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
3	4	5	6	7	8	9	9-10	10-11	12-13	13-14	14-15	Відмінно
2,5	3	4	5	6	6-7	7-8	8	9	10-11	11-12	12-13	Добре
2	2,5	3	4	4-5	5	6	6-7	7-8	8-9	9-10	9-11	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
15-16	16-17	17-18	17-19	18-20	19-21	20-22	21-23	22-24	23-25	24-26	25-27	Відмінно
12-14	13-15	14-16	15-16	15-17	16-18	17-19	18-20	18-21	19-22	20-23	20-24	Добре
10-11	10-12	11-13	12-14	12-14	13-15	13-16	14-17	15-17	15-18	16-19	16-19	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
26-28	26-29	27-30	28-31	29-32	30-33	31-34	32-35	33-36	34-37	34-38	35-39	Відмінно
21-25	22-25	23-26	23-27	24-28	25-29	26-30	27-31	27-32	28-33	29-33	29-34	Добре
17-20	18-21	18-22	19-22	19-23	20-24	20-25	21-26	22-26	22-27	23-28	24-28	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
36-40	37-41	38-42	39-43	40-44	41-45	42-46	43-47	43-48	44-49	45-50	46-51	Відмінно
30-35	31-36	32-37	32-38	33-39	34-40	35-41	35-42	36-42	37-43	38-44	38-45	Добре
24-29	25-30	25-31	26-31	27-32	27-33	28-34	28-34	29-35	30-36	30-37	31-37	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	
47-52	48-53	49-54	50-55	51-56	51-57	52-58	53-59	54-60	55-61	56-62	57-63	Відмінно
39-46	40-47	41-48	41-49	42-50	43-50	44-51	44-52	45-53	46-54	47-55	47-56	Добре
31-38	32-39	32-40	33-40	34-41	34-42	35-43	36-43	36-44	37-45	37-46	38-46	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
58-64	59-65	60-66	60-67	61-68	62-69	63-70	64-71	65-72	66-73	67-74	68-75	Відмінно
48-57	49-58	50-59	50-59	51-60	52-61	53-62	53-63	54-64	55-65	56-66	56-67	Добре
38-47	39-48	40-49	40-49	41-50	41-51	42-52	43-52	43-53	44-54	44-55	45-55	Задовільно
Оцінка у балах												Оцінка за



76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	національною шкалою
68-76	69-77	70-78	71-79	72-80	73-81	74-82	75-83	76-84	77-85	77-86	78-87	Відмінно
57-67	58-68	59-69	59-70	60-71	61-72	62-73	62-74	63-75	64-76	65-76	65-77	Добре
46-56	46-57	47-58	47-58	48-59	49-60	49-61	50-61	50-62	51-63	52-64	52-64	Задовільно

Додаток 2

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	<b>Відмінно</b> (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	<b>Дуже добре</b> (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	<b>Добре</b> (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	<b>Задовільно</b> (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	<b>Достатньо</b> (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	<b>Незадовільно</b> (з можливістю повторного складання)
1-34		F	<b>Незадовільно</b> (з обов'язковим повторним курсом)



(Ф 03.02 – 01)

#### АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

Ф 03.02 – 02)

#### АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

#### АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

#### АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

#### УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				



Система менеджменту якості.  
Робоча програма навчальної дисципліни  
«Бізнес-протокол та ділова комунікація»

Шифр  
документа

СМЯНАУ  
РП 12.01.09-01-2024

стор. 15 з 15

Узгоджено				
Узгоджено				